

# インクル

"Incl." by The Accessible Design Foundation of Japan (The Kyoyo-Hin Foundation)

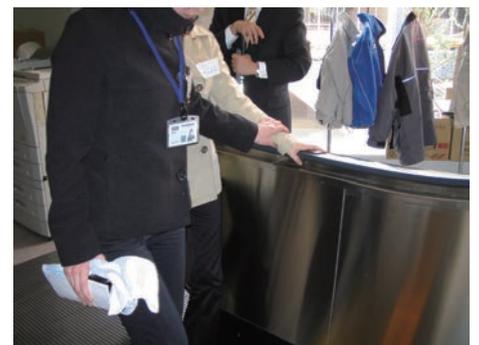
The Periodical of Accessible Design

No. **104**

2016(平成28)年 9月25日

**特集**

## 共用サービス



### 目次 contents

- |  |    |                        |    |
|--|----|------------------------|----|
| ■ サービスマニュアル・テキストの歴史                          | 2  | ■ はじめての視覚障害者ご案内体験      | 12 |
| ■ 「良かったこと調査」で知る「共用サービス」                      | 4  | ■ 第17回共用品推進機構活動報告会報告   | 13 |
| ■ ゲストの満足のために                                 | 6  | ■ 2016夏休み、サイエンススクエアに参加 | 14 |
| ■ 「サービス」を「共用サービス」に変えるコツ                      | 8  | ■ 共用品の連載               | 15 |
| ■ キーワードで考える「共用品講座」第94講<br>「『サービス』をめぐる共用品の意義」 | 9  | ■ てんじ手作り絵本シリーズ最終巻発行へ   | 15 |
| ■ 難病のこども支援全国ネットワーク                           | 10 | ■ 事務局長だより              | 16 |
| ■ 表皮水疱症を共用品の視点から受けとめるために                     | 11 | ■ 共用品通信                | 16 |

共用品推進機構が作成した

# サービスマニュアル・テキストの歴史

共用品推進機構が行っている事業の中には、応対マニュアルの作成がある。障害のある人や高齢者、配慮が必要な人たちに對するサービスの向上を目的にして作成している。

リオ2016オリンピック・パラリンピックが閉会し、一斉に世界が、東京オリンピック・パラリンピック（以下、東京オリパラと言う）に注目し始めている。東京オリパラの「アクセシビリティ サポートガイド 基礎編」も、共用品推進機構が作成・協力してきたマニュアル等が基になっている。そこで、これまで作成・協力したマニュアルの歴史を振り返ってみよう。

どこでもだれでもだれにでも

初めてサービスマニュアルを作成したのは2001年。郵政事業庁（当時）から、郵便局窓口の接客マニュアル作成を依頼された。共用品を考えるとき、「年齢の高低、障害の有無にか

かわらず、また、怪我や妊娠などで、一時的に不便さを感じる人たち」を対象にしているが、このマニュアルでは、郵便局を利用する外国人の増加を考慮に入れ、多言語による表記も配慮事項に加えた。（写真1）



写真1: 郵便局窓口接客マニュアル

愛知万博での実践

次に作成したのが、その後作成される全てのマニュアルの基礎にもなった2005年の愛知万博日本館のためのマニュアルである。愛知万博は、日本が開国ということもあり、国を挙げて多くの来場者に万博を楽しんでもらうことに力を入れて

いた。開催の3年前にはお客様対応の基本的な考え方をまとめた「日本館におけるバリアフリーサービスガイドライン」を作成し、万博の主催者、運営者の間でサービスに関する共通の認識を持った。

その後、テキスト「基本編」（写真2）、「応用編」（写真3）を作成し、そのテキストを教材に、障害のある人、障害の専門家の方々を講師にして、座学と万博会場内での実地研修を行った。万博の現場スタッフのほとんどが、障害のある人たちに一度も接したことがなかったが、研修後には「研修前にテキストで予



写真2: 愛知万博マニュアルバリアフリーテキスト基本編

習ができてよかった」「分からないことは直接、ご本人にお聞きしても良い、ということがわかって安心した」、「車椅子を使用して館内を回ってみると、注意すべき箇所が自分でも認識できた」といった感想が聞かれた。このマニュアルは、2008年スペイン、2010年上海、2012年韓国、そして2015年イタリアで開催された万博でも活用された。

公共窓口での配慮マニュアル

この万博のテキストを知った内閣府から、公共窓口向けにも



写真3: 愛知万博マニュアルバリアフリーテキスト応用編

# 特集 共用サービス

サービスマニュアルを作りたいとの相談があった。公共窓口ということで、案内、誘導、相談・説明等、窓口で想定されるシーンごとの配慮事項を加えた。また、この頃から、個別に相談件数の増えていた知的、発達、精神障害のある人たちへの接し方についても取り上げた。全国各地の公共窓口の担当者から、作成途中のマニュアルの内容について要望と修正依頼があり、大変な作業となったが、制作会社とともに責任の重さを感じながら、完成させることとなった。(写真4)



写真4: 公共サービス窓口における配慮マニュアル

## 銀行でのサービスマニュアル

公共サービス窓口に関して、銀行業界が動いた。2006年に、全国銀行協会が、接客マニュアルを作成することになり、機構も協力した。この時は、「マニュアル」という名称は使わず、接客・応対の参考になるように「ハンドブック」という名称にした(写真5)。初版作成の5年後には、改訂版が発行された。2010年に金融庁から「複数の行員の立会いによる視覚障がい者への代筆及び代読の規定化並びに円滑な実施」を含む、「主要行等向けの総合的な監督指針」が出された。これまで、視覚に障害のある人が銀行で代筆のお願いをすると、銀行責任者が同席してすぐに手続きが終わる銀行もあれば、1時間半も待たされた挙句に、代筆を断ら



写真5: 銀行におけるバリアフリーハンドブック

れる場合もあったという。改訂版には、このような代筆や代読に関する具体的な記述も加わった。銀行員が受ける研修の中にも、障害のある人、高齢者への窓口応対に関する教材があり、主要な法律も交え、行員への啓発を行っている。

## 展示会ガイド

これまでは、イベント等のスタッフの接客応対のためのマニュアルやテキストを作成してきたが、2011年には、「展示会ガイド」を作成した。(写真6)



写真6: 展示会ガイド

これまでどおり、展示会で働くスタッフのサービスマニュアルとしても活用できるが、展示会の設営の際の注意点を加えた。様々な障害のある人を想定して、視覚情報については、文章の書き方、行間隔、フォントにも注意し、ピクトグラム、サイン、イラストを活用して、見やすい高さに掲示すること、また、車椅子利用者から見やすい展示台の高さなどを、イラストや図で説明するものとなっている。

## 親切心だけでは難しい

障害のある人が困っているも、思いやりの気持ちや親切心だけでは、人に手を貸す申し出をすることは難しい。方法を知ってはじめて、「お手伝いしましょうか」と声をかける勇氣が出てくる。近い将来、このサポートをロボットが担ってくれるようになるかもしれないが、心の部分は、人間に任せていた

かなまるしゅんこ  
金丸淳子

# 「良かったこと調査」で知る「共用サービス」

## 良かったこと調査

共用品推進機構で、平成25年度から始めた「良かったこと調査」では、それまで行ってきた「不向き調査」では出てこなかった「共用サービス」を、確認することができる。

平成25年度は、「旅」、26年度は「コンビニエンスストア」、そして27年度は「医療機関」に関する「よかったこと調査」を、それぞれ関連する業界団体、そして当事者団体の方々とアンケートを作成するところから始め、調査実施、分析までを協力いただきながら行っている。

良かったこと調査のアンケート項目は、大きくハード面と、ソフト面の2つに分けている。共用サービスが示されているのは、ソフト面の「人的対応」である。

## 要はコミュニケーション

どの調査でも、案内窓口、フロント、受付など、コミュニケーションが必要な場面で、利用者

に合わせた方法がとられていることがあげられる。

「駅窓口の係員が、口頭で始めた説明が『耳が聞こえなくて分からない』とジェスチャーで伝えると、即座に常備された筆談具を用いて筆談で応対してくれた」に代表されるように、筆談は特別なサービスとしてではなく定着してきているようにも見受けられる。

筆談は、受付だけではなく、航空機内の機長やCAの音声によるアナウンスが聞こえない人たちに対し、CAが手書きのメモ用紙に今の飛行状況などを知らせてくれた、などのコメントもあり、さまざまな場面で応用できることが分かる。

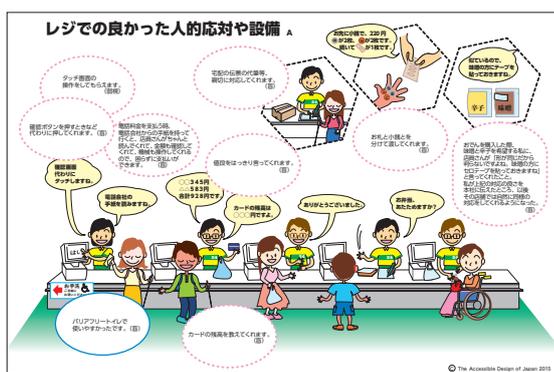
コミュニケーションのきつかけも共用サービスのポイントの一つであることがうかがえる。それは、「何かお手伝いすることはありませんか？」の声掛けを受けたことを「良かった」と回答している人が多いことから分かる。

「障害のある自分の立場に立って応対してくれた」も、多くの人から寄せられている。障害といってもさまざまあり、同じ障害でも、さらにはその日の体調によっても不便なことは異なる。そのため、まずは手伝いが必要かを聞かれること、そして、手伝いが必要な場合は、どんなサービスが必要かを、「自分達（本人）」に聞いてもらえてうれしかった」という回答が多かった。

目の不自由な人からは、「ホテルに一人で泊まった時、部屋にあるモノの位置や操作方法が分からないのではないかと心配していたら、部屋まで案内してくれ、シャンプーなどのアメニティ、電話、テレビ、トイレの操作部などの位置や操作方法を教えてもらった」といった声も複数あがっている。

コンビニでは、目の不自由な人から「缶ビールの上に点字で『おさけ』とついているけれど、夫が好きなアサヒビール

と、私が好きなキリンビールの区別がつかないことを、レジの人に伝えると、『では、キリンビールの方に、セロテープを貼っておきます』と言ってくれ、その日は夫との晩酌で、ビールの種類を間違うことを心配せずに楽しい乾杯となりました」とあった。これには、後日談があり、「次に同じコンビニに行った時には、店員さんは違う人だったので、私が言う前に、前の時と同じくキリンビールにテープを貼ってくれま



コンビニレジカウンターでの良かった人的対応や設備

した。聞いてみたら、店員さんの間で、病院での申し送りのように情報共有ができていたとのことでした」と書かれてあった。

病院では、医師、看護師はマスクをしている場合が多いが、耳の不自由な人は口の動く形を見て何を言っているかの判断の補助にしている人がいる。

「医師・看護師・薬局の人たちは、私が聞こえないことを知っているので、マスクをとって、口の形が読める位置で話してくれます」といったことも複数の人から回答があった。



医療機関に関する  
良かったこと調査報告書

レストランに関して、弱視の人からは『本日のお奨めメニュー』が壁にかけてある黒板

にしか書いてなく、私がそれが読めないことを知った店員さんが、その黒板を席まで持ってきてくれ、読み上げてくれた」というコメントがあった。

同じくレストランの場面で、車椅子使用者から、「車椅子を使用しているも膝がテーブルの下に入る高さの場所に誘導してくれた」「元からある椅子をさりげなくどけてくれた」などのコメントが複数あった。



旅行に関する良かった事  
調査報告書 表紙

### 共用サービスのポイント

3冊の「よかったこと調査報告書」をみていくと、共用サービスを行う時のいくつかの共通のコツが見えてくる。

共通しているのは、障害の違いはあっても「一般の人と同じ

ような対応を望んでいる」ことである。それは、「障害者の立場に立って対応してくれた」や、「一般のお客さんと同じにお客さんとして対応してくれた」などのコメントで読みとれる。

次に、「マニュアルにないことでも、その場の判断で臨機応変に行う(もしくは行わない)」ことで、深い満足を利用者に伝えることができる。

ホテルの朝のバイキングの場面で弱視の人に、「ホテルの人が料理を説明しながら介助してくれた」こと、駅の改札口で目的地をたずねた全盲の人に駅員さんが「近くなるので一緒に行きます」と誘導してくれたこと、前述のコンビニで、キリンビールにゼロテップを貼ってくれたことなどは、恐らくそれぞれのマニュアルには記載されていない事項と思われる。

利用者のニーズにあったマニュアルにない「共用サービス」は、前述のように新たにマ

ニュアルに追加することも、重要なポイントとなる。

そして、一番のコツは、利用者のニーズを正しく知ることである。この「正しく」が特に大きなポイントであるが、提供者側の思い込みで実施すると、ニーズとかけ離れたサービスを提供してしまう可能性がある。なぜなら前述のように、同じ障害であつても、ニーズは一人ひとり異なるからである。

ニーズを知る唯一のコツは、本人に聞くことである。

それは、障害の有無にかかわらず同じである。そう考えると、向かうべき方向は、あえてサービスに「共用」とつけずに、共用がとれた「サービス」が、障害のある人、高齢者をも対象とされるようにすることなのではないだろうか。

ほしかわやすゆき  
星川安之

# ゲストの満足のために——共用サービスに通底するもの

(公財) 共用サービス推進機構 理事

望月庸光

## 共用サービスとは

共用品・共用サービスの定義は「身体的な特性や障害の有無にかかわらず、より多くの人々が共に利用しやすい製品・施設・設備・サービス」である。

これを私が長年勤務していたテーマパークに置き換えると「すべてのゲストをVIPとしてお迎えし、統一されたテーマで演出された空間で楽しい時間を過ごしていただく」ということになる。

キーワードは「すべてのゲスト」「統一されたテーマ」「楽しい」の3つになる。

「すべてのゲスト」は障害の有無や年齢・国籍・性別などに関係なくということである。

「統一されたテーマ」は様々な配慮もテーマ性の中で展開することを意味する。

「楽しい」は強制することは出来ない難しい課題で、最終的には

ゲストの感性に委ねるしかない。

共用品の定義で共用品・共用サービスが一つの括りとされているように、テーマパークもすべてのモノ・コトが関連し合って最高の空気感の創出(楽しい)が可能となる。

## 「すべてのゲスト」に「楽しい」を

「すべてのゲスト」を対象に「統一したテーマ」を堅持し「楽しい」を実現する取り組みが「共用品・共用サービス」に通ずる結果になったと思っている。なぜそのようなになったかを考えてみた。

幾つかの重要な点がある。「楽しい」と「ゲスト」である。

「楽しい」は決して強制出来ないし、ゲスト一人ひとりで受け止める方は異なり、常に変化する。そのため正解は無いが、まずは「楽しい」を感じていただくための前提条件を整えることが重要となる。

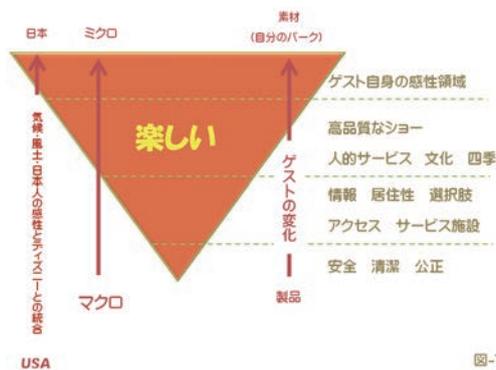
る。

「安全」「清潔」「公正」が「楽しい」の前提条件だが、これは食堂で食中毒を出さない・料金をごまかさないうようなもので、ここに如何に積み上げられるかが重要となる。

まずは「ゲスト」が「安心して気兼ねなく」来園していただけるための情報の提供が重要となる。

情報提供は、より楽しんでいただくための下準備とパークの運営効率にも寄与している。情報は、ゲスト自身がパークで楽しむ姿を想像出来るものが大切だと考えている。

「安心して気兼ねなく」に貢献しているのがテーマ性の堅持である。様々な配慮は「テーマ性を守る」ことでショーの一部として機能し、障害者も健常者もその配慮に気づくことなく利用しているのがベストの形だと思っている。「楽しい」に直結し重要な役割



「楽しい」の積み上げ

を演じているのがキャスト(従業員)である。

キャストが役割を果たすためのトレーニングプログラムやマニュアル、そしてフィロソフィがある。

マニュアルの役割は「ゲスト」とキャスト自身の安全確保と作業手順に関することがメインで、「ゲスト」の「楽しい」や感動体験に通じる事にはフィロソフィが機能している。

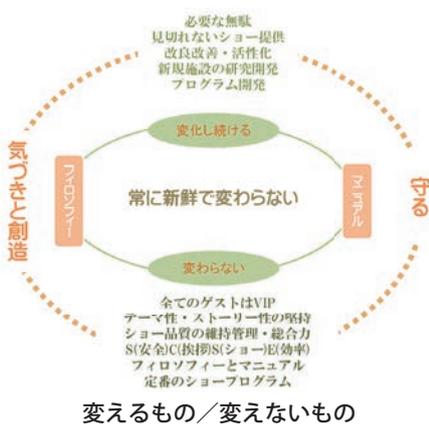
## ゲストの気持ちに気づくか

ゲストサービスで重要な点はキャストの「気づき」である。

キャスト自身が様々な場面で「気づき」、演じられる環境とそのためをサポートが必要となる。

サポートの一例として「ショーアウエアネスプログラム」がある。このプログラムはパーク内の個々の施設の成り立ちや背景やストーリーがまとめられたもので、アートディレクターのアトラクションや制作に対する想いも伝えている。

このプログラムが施設の不具合の「気づき」や、様々な状況での判断の手助けになる。



すべての取組みの対象は「ゲスト」であるが、その「ゲスト」とは何か。

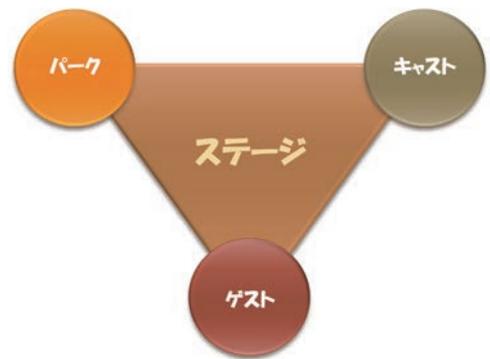
「ゲスト」の数だけ「楽しい」の形がある。瞬時に好き嫌い・善し悪しを判断し、その結果は常に正しい。「ゲスト」は常に矛盾した事を求める。【自分だけ特別に 〓皆と同じに】・【変わらないでほしい 〓変わってほしい】・【見られたくない 〓見てほしい】、尚且つ志向は変化し定まらない。

これらについて、二つの相反するコトと受けとめるのではなく、一つのコトとして受け止めなければ、良い形のモノ・コトの展開は出来ないと思っている。

### 場の空気に参加するゲスト

また「ゲスト」はパークの空気づくりの重要な役割を演じている。パークの空気は「ゲスト」・キャスト・「パーク」の三つが関係し合いつくり出されている。

「ゲスト」の意識は1983年のパークオープンから変化し続け、「自分のパーク」として存在



パークの空気をつくる三者

するようになった。その結果、パークの空間をゲストそれぞれがステージとして活用するように変化した。この「ゲスト」の変化はパークの空気づくりに大きな影響をあたえ、「楽しい」の選択肢を増やし、質の向上にも貢献している。

「キャスト」と「パーク」は、「ゲスト」の変化に伝えるために自らも変化し、ゲストの「期待を裏切るレベル」の展開が必要となる。

「ゲスト」はUDや共用サービスを求めてパークに来園される訳ではなく、「楽しい」のために来

## 園される。

東京ディズニーランドと東京ディズニーシーが共用サービスの展開例とされることがあるが、「ゲスト」のために立ち位置を明確にし、自分達の形を貫いた結果だと思っている。

パークでの取組みの際、多くの障害のあるゲストの力や知恵をいただいた。それは共用品の生立ちと似ている気がする。

様々な人が様々な視点で知る努力と、相手を尊重・尊敬する余裕をもって取り組んでいた。表面的なことだけでなく、その背景や感性の部分を大切にしている特徴もあつたと思う。あとは遊び心と、プロと素人の両方が共存していた点もあると思う。それらのことは、パークでの取組みの当初から行ってきたことと同じである。

自らも楽しみつつ「ゲスト」と一緒に変化しつつ、社会を構成する一ピースとしての謙虚さと、柔軟性を大切にすることが、共用サービスとパークづくりに通じることだと思っている。

# 「サービス」を「共用サービス」に変えるコツ

## 各地での総会

本年6月、徳島県で、第64回全国ろうあ者大会が行なわれ、各都道府県から約2100名の参加があった。私は、同会のシンポジウムのパネラーとして参加させていただいたのだが、会場までの往路で「共用サービス」をいくつも見る事ができた。

徳島の会場には、当日の朝、羽田空港から飛行機で向かった。当日、空港で徳島阿波おどり空港行の待合室に向かうと、そこは既に大勢の人で席が埋まっていた。大勢がいるにもかかわらず、静かな待合室。しかし多くの人の手指は活発に動き、多くの手話が交わされている。待合室の大半は、徳島大会に向かう人たちであろう。搭乗時間が近づき、声によるアナウンスが流れるが、手話で会話している人には聞こえていないため、手話での会話が続く。しかし、誰かが「搭乗中」の電光掲示板に気づき、一斉にゲートへと向かう。電光掲示板により、しつかり情報が伝わっ

ていることが分かった。

次は機内。離陸し、キャビンアテンダント(CA)による非常時の説明も、言葉と共に身ぶりや印刷された説明書により、情報は平等に伝わっている。そして、飲み物サービス。水、お茶、ジュース、スープ、など約10種類の中から、CAが乗客一人ひとりに言葉で説明し、それぞれの好みのものを渡す。最初に言葉で説明していたCAもすぐに言葉だけでは伝わらないことを理解し、各種飲み物のパッケージを指さしながら注文を受け、空港に着き、市内行のバス停まで移動。待っていたバスは、手話を使う人たちですぐに満席となった。料金、行き先などの質問に、最初は大声で答えていた運転手さんも、大声でも伝わらなると分かれると、筆談をはじめた。大声から筆談へコミュニケーション方法を変えるのは、徳島市内の有名ラーメン店でも同じであった。

## ホテルへのお願ひ状

こうして、毎年異なる都道府県で行われる当事者団体の大会は、その街のソフトとハードを変えていく力がある。

同じく、毎年異なる地域で大会を行う日本リウマチ友の会では、1000名ほどが宿泊する周辺の宿泊施設に対し、「私達リウマチ患者は手や足、指が不自由です」と始まる左記のお願ひ文を送り協力の依頼を行っている。

- ・できるだけ段差をなくすようにして下さい。
- ・ベッドの上かけを挟みこまなようにセットして下さい。
- ・シャワーは最下段にセットして下さい。
- ・タオル類など、通常高い位置にある物は、低いところにセットして下さい。
- ・蛇口は、ゆるめにしておいてください。

その他として、施設により「ドアノブ回し、ニューグリッパーなどを渡してください」などで

である。

## アクセシブルレストラン

個人でもこのような活動をしている人がいる。ニューヨーク在住のDavid Friedmanさんは39歳の美食家で、車椅子使用者でもある。2014年8月、「Disabled Foodie」障害のある美食家」というブログを立ち上げ、レストランをアクセシビリティも含めてレビューしている。入口、洗面室、通路、店内のアクセシビリティ及び点字メニューの有無に加え、スタッフの障害者への対応がチェック項目にあげられている。

## まとめ

障害のある人となし人との間にある「思い違い」という大きな壁は、接すること、伝えることで、なくすことができる。それを徳島大会への往路、そして友の会のお願ひ文が証明してくれている。

星川安之

# 『サービス』をめぐる共用品の意義

ごとうよしかず  
後藤芳一



後藤芳一（ごとう・よしかず）  
日本福祉大学客員教授（東京大学大学院教授）1995～98年経済産業省医療・福祉機器産業室長（初代）、同大臣官房審議官（製産業局担当）を経て2012年から東京大。日本福祉大は1999年から兼任。著書「共用品という思想」（2011年岩波書店、星川安之共著）ほか。

## サービス

（小さい添え字<sup>①</sup>～<sup>⑨</sup>）は、同様の用語が本講の第1～93講に既出であることを示す）はモノと互いに補って受け手<sup>①②③④⑤⑥⑦⑧⑨</sup>の要請に応える。サービスならではの特性があるが、共用<sup>③④⑤⑥⑦⑧⑨</sup>の考え方と重なることによつて、共に二層進化して社会<sup>①②③④⑤⑥⑦⑧⑨</sup>に寄与すると期待される。

### 1. サービスの定義

すべてをモノとサービスに分けると、モノ以外はサービスになる（広い定義）。提供する形態で分けると、①サービス単独（例：保険）、②モノと一体（例：医療<sup>⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬⑭⑮⑯⑰⑱⑲⑳㉑㉒㉓㉔㉕㉖㉗㉘㉙㉚㉛㉜㉝㉞㉟㊱㊲㊳㊴㊵㊶㊷㊸㊹㊺</sup>）、③モノを提供する際の支援（例：配達）の3つになる。①と②の授受には対価を要し、③はその時の状況による。送り手と受け手は、個人

と組織（公共を含む）の場合がある。商品として取引されるサービスの大半は②であり、以下はそのうちで個人向けのもの念頭に考える（狭い定義）。

### 2. サービスの特性

サービスの基本的な特性として、①無形性、②生産と消費の同時性、③異質性（標準化しにくい）、④消滅性（保存できない）、⑤需要の変動性（刻々に需要が変わる）、⑥不可逆性（取り替えられない）、⑦心因性（受け手の心理が評価に影響）、⑧所有権の非対称性（売買で利用権だけ移転）などがある。

### 3. サービスの生産性と品質

生産性と品質を両立させることが課題になるが、生産性についてはサービスのもつ特性から、繁閑が直接に効率に影響するため、規模の利益が働かない（基本的特性の②④、事業の特質の①）とともに

に、需給のミスマッチへの対応（同①②④⑤、同①②④⑤）（例：リピート率を確保）が鍵になる。品質については、提供者ごとのバラツキ（同③、同②③）を抑えること（例：マニュアル）、**持続的**<sup>⑧⑨⑩⑪⑫⑬⑭⑮⑯⑰⑱⑲⑳㉑㉒㉓㉔㉕㉖㉗㉘㉙㉚㉛㉜㉝㉞㉟㊱㊲㊳㊴㊵㊶㊷㊸㊹㊺</sup>に向上させること（同③、同②③）がともに鍵になる。サービスを選ぶ際はマス広告より過去の経験や身近な人の口コミの影響が大きい。受け手の参加の仕方が品質に効くのも特徴である（例：受け手が適切に要求を伝えるとよりよいサービスが受けられる〈医療、タクシー〉）。

### 4. サービスの評価

サービスは品質を測りにくい。さらに、受け手の満足という視点からは、品質は要素の一つに過ぎず、受け手の心理も影響する。受け手の心理との関係については、事前期待（X）と実績評価（Y）の差が鍵とされる（文献1）。事前期待を実績評価が上回る（X>Y）とリピータになり、同程度（X=Y）だと競合にも流れ、下回る（X<Y）と今後選ばれなくなる。評価を維持するには常にX>Yでなければならず、それに

は期待を上回る満足を提供し続ける必要がある。テーマパークが新しいアトラクションを少しずつ投入するのはこの理屈にかなう。

### 5. 共用サービスの意義と今後

第1の意義は、受け手の参加でよいサービスが生まれる先例である。共用品・共用サービスの開発は利用者の参加を重視してきた。第2は、サービスの品質を持続的に向上させる策になる。それには、マニュアルなどでは無理で、送り手が臨機に対応できる必要がある、姿勢の問題になる。マニュアル化が難しい共用サービスに取り組むことで受け手への気遣いが磨かれる（文献2）。

ただ、共用サービスの普及を始めた当初はこうしたサービスがなかったことで歓迎された（X>Y）が、普及が進んだことで（X<Y）、今後はさらに踏み込んだ取組みが求められる。

本稿はサービス全体は畠山芳雄著『サービスの品質とは何か』（1998年、日本能率協会マネジメントセンター）（文献1）、共用品・共用サービスはE&Cプロジェクト編『バリアフリーの店と接客』（1999年、日本経済新聞社）（文献2）を参考にした。

# 難病のこども支援全国ネットワーク―今後の連携を模索して

共用品・共用サービスが生まれて30年以上になるが、未着手の分野がある。その一つが難病。原因が分からない、治療法が未確立、経過が慢性にわたるなどの子供の難病は、700種類を超え、全国で25万人の子供達が難病と闘っている。

認定NPO法人難病のこども支援全国ネットワークは昭和63年以来、29年にわたって難病の子供達とその家族を支える活動を進めている。活動の根幹のひとつは相談活動である。全国から寄せられる相談は医療や福祉に関することをはじめ生活全般にわたるが、医師や看護師、医療ソーシャルワーカーなど専門家が対応している。例えば、遺伝に関する相談では、臨床遺伝専門医や認定遺伝カウンセラーが特別相談日を設け、遺伝医学の情報だけでなく、心理的な情報の提供も行い、より良い自己

決定を行えるよう支援をしている。

また同じ難病の子供をもつ親御さんや親の会の紹介も、貴重な情報だ。さらに、いくつかの小児専門病院で開設しているピアサポート相談は、難病の子供の子育て体験を分かち合える貴重な活動で、ピアサポーター養成講座も同時に開講している。

代表の小林信秋こばやしのぶあきさんはサラリーマンだった36年前に、息子がSSPE（亜急性硬化性全脳炎）を発症し、主治医から親の会を作ることを勧められた。患者数が少ないために輸入中止になった唯一の治療薬を保険薬に指定するための活動や、SSPEの難病指定運動などを進めた。キャンプを開いたり機関紙を通じて交流したりしていたが、会員のみんなからの感謝や期待が励みとなった。初めての経験だった。

そんな頃、ある小児科医から勧

められ難病の子供達を支援する活動に携わることになった。親の会連絡会を設置して、これまで交流のなかった親の会同士の交流の場を設けたり、難病の子供達のための法律や制度の整備にもかかわってきたほか、全国各地でサマーキャンプを開催するなど活動は幅広く活発だ。

「私たちは難病の子供達と家族に元気で笑顔でいてもらうことが活動の目標」と小林さん。傍らで



常務理事の福島慎吾ふくしましんごさんも大きくうなずいた。福島さんも脊髄性筋萎縮症の会を設立した後、このネットワークに合流、次世代を担う一人である。

難病の人にも使いやすい製品やサービスを生みやすい環境作りに協力できたらと改めて思った次第である。

文責 星川安之

# 表皮水疱症を共用品の視点から受けとめるために

## 表皮水疱症とは

現在、国が指定する難病は306疾病、表皮水疱症はその一つです。ちょっとした力加減や摩擦で、全身の皮膚や粘膜に水疱（水ぶくれ）やびらん（皮膚がむける＝ただれ）ができる病気です。皮膚の層をつなぎとめるタンパクが生まれた時から欠けているためです。人や物に擦れたり、ぶつかったり、寝返りをうつただけでも、皮膚がむけてしまいます。爪や歯、髪の毛も皮膚なので、変形や欠損がおこります。また、皮膚のダメージは、痛みをとともなうため、歩くことや食べることも苦痛となります。

## 友の会の活動

日本の「表皮水疱症友の会 DeBRA Japan」は、2007年5月、札幌で発足しました。北海道大学病院に通う劣性栄養障害害型の2名の患者さんが同病院医師の勧めで始めました。会の代表になった宮本恵子みやもとけいこさんが、最初にぶつかったのは、この病気の情報がほとんどないこと。そのため全国の仲間を探すために、ホームページをたちあげました。その結果、全国の患者さんやご家族から、問い合わせが寄せられるようになりました。並行して行ってきたのは、お互いが実際に会うことのできる各種交流会です。

2007年7月に札幌で行った初めての呼びかけには、3家族6名の参加でしたが、毎年一回、全国交流会や学習会を各地で行ってきた結果、現在では146家族が本会員として登録し、会にも毎年100名を超える人たちが参加するようになりました。

治療用材の保険適用がされていないことは大きな課題でした。宮本さんたちは、現状の不便さを可視化し、多くの署名を集め、何度も国に要望し続けました。結果、国の理解が得られ、ガーゼなどの医療材料が保険適用になりました。

およそ数千人とされる表皮水疱症。その仲間と支援者で構成される同会では、左記の事業を継続して行っています。

- ・表皮水疱症に関する治療研究、および最新情報の提供
- ・社会的認知と理解を広げるための交流会、勉強会、講演会、イベント活動
- ・患者と家族に必要とされる治療ケア・治療用材のサポート、および生活支援

## 運営のための寄付金活動

### 共用品との接点

友の会では、会として学んできたことを、ホームページ上で公開しています。表皮水疱症で生まれた赤ちゃんに関するケア、学校生活支援、新生児用に適した生活工夫などを読むと、何でもない動作や操作が、水疱やびらんにつながるものが分かると共に、どうすれば、それを防ぐことができるかを理解できます。

その後、北海道大学病院に表皮水疱症の専門外来が作られるなど、宮本さんたちの活動は、着実に成果をあげています。

表皮水疱症の人たちでも使いやすい共用品、共用サービスの創出に向けて、まずは不向き及び良かったこと調査から、同会と連携していけたらと思っています。

星川安之

# はじめての視覚障害者ご案内体験

— 芳賀優子さんと行く江戸東京博物館 —

一般社団法人文化財共働代表 中藪規正氏

七月も終わりに近いある日の午後、弱視（ロービジョン）の芳賀優子さんと江戸東京博物館（東京都墨田区両国）に出かけました。

なぜ私が芳賀さんとご一緒することになったのかというと…。

私は伝統文化を核にした振興策を地域の方々とともに考える仕事をしていて、宮崎県椎葉村教育委員会から椎葉民俗芸能博物館の二十周年リニューアル方針について、諮問を受けていました。そこに施行されたばかりの障害者差別解消法への対応も視野に入れてユニバーサルデザインの考え方を答申に盛り込みたいと考え、旧知の川島早苗さん（日本点字図書館）と星川安之さん（共用品推進機構）に相談したところ、星川さんから実際に障害をもつ方を案内してその実体験を反映するようにしたらどうかと提案されました。それで私の専門分野に近い施設を選び、

JR両国駅の改札口で芳賀さんと待ち合わせるようになったのです。

芳賀さんの視力は、右が明暗を感じる程度、左は0・02でしかもすべてが白黒に見えるそうです。これまで障害のある方とほとんど接点がなかったので、「一緒に歩くにはどうすればよいですか」という初歩的な質問から芳賀さんとの博物館見学は始まりました。まず、予想以上に歩くのが速いことを知りました。

博物館の入口にはチケット売り場への方向を示す大きな表示がありました。芳賀さんは、位置・色・フォントがたいへん見やすいと喜ぶとともに、この表示はデザイン的にどうか、晴眼者からみておかしな表示ではないか、ということをお気にされていました。これは博物館内でも芳賀さんがたびたび仰っていたことで、障害者対応にすることでデザインが崩れたり、

障害者だけのために特別なものが用意されていたりするのは違うのではないか、ということでした。

手で見える展示で、日本橋や神田祭の山車の金属製のミニチュアにはがっかりされていました。ホンの日本橋の欄干の木質や、山車の大きな車輪や織物の飾りに触れて一部から全体を想像させるか、または壊れてもよい安価な木や布で作られた模型で全体像を把握させるか、どちらかまたは両方が必要だとわかりました。

入口脇にある当時の鈴木都知事の開館宣言の揮毫の石碑など、はじめは触れるものを中心に紹介していましたが、触れる展示があまりなく、出来るだけ言葉で説明しながら、だんだん私の興味に沿ってしまいかたちで進みました。芳賀さんはそれを面白がってくれたようです。

館内の喫茶店では、私がメ

ニューを見ながらあれこれ説明したのが芳賀さんを混乱させたようで、まず飲み物と甘味と食事があつてというようにカテゴリーから説明してもらおうと分かり易いと言われました。これは社会でも仕事でも同じことですよ。

芳賀さんはあまり気にされていませんでしたが、障害者手帳で無料入場すると二人の介助者も含めてチケットが貰えません。チケットの半券があれば来館の記念になるのにと残念に思いました。

ささやかな体験でしたが、弱視の方（それぞれに状態が違うので一括りにはできないということも含めて）を知り、そしてバリアフリーというのは段差をなくしたり文字を大きくしたりすることではなく、いちばん大切なのは心の障壁をなくすることなのではないかと思に至りました。芳賀さん、ありがとうございました。

# 第17回 共用品推進機構活動報告会報告

2016年7月19日(火)、東京ドームホテル(東京都文京区)で、第17回共用品推進機構活動報告会を開催した。当日は、法人賛助会員並びに関係者81名の出席をいただいた。

今年の活動報告会のテーマは、「消費者のニーズにあったものを届ける仕組み〜障害のある人や高齢者等のニーズと流通〜」。公益社団法人日本通信販売協会常務理事の万場徹とむら氏と全国盲学校長会顧問/東京都立久我山青光学園非常勤教員三谷照勝みたにてるかつ氏に講演をいただいた。

消費者ニーズに合った製品を届けるために

最初に万場徹氏より、右記のテーマに基づ



写真：講演時の会場の様子

き、通信販売が果たす役割について講演があった。講演では、通信販売の歴史から戦後の復活とモノづくりへの影響、さらには近年のネット販売における市場動向などに言及された、今後の共用品の普及に密接に関係した内容の講演であった。

子供達は何を求めているのか

続いて、三谷照勝氏より、障害のある子供達の能力を活かしたモノづくりや、ニーズに合った製品についての提案等をいただいた。教育現場で起こる様々な苦情は、要望であり改善への近道である等の事例紹介からは、様々な職種にも応用が可能であることが分かった。障害を不便と感じないモノのある生活や社会の必要性について、視覚障害のある子供の視点に立った発言は、今後の社会基盤整備に必要であると感じる内容であった。

法人賛助会員等活動報告

活動報告会を締めくくる「法人賛助会員等活動報告」では、今年はパワーポイントや動画を使った分かりやすい説明も多くあり、好

評であった。

交流会での意見交換

報告会終了後に開催した交流会は、多くの方が参加くださり、積極的な意見交換等が行われた。交流会で新たな事業連携等が生まれることもあり、次年度以降も継続していく予定である。

なお、活動報告会・交流会の様子は、「共用品推進機構ブログ」で紹介しています。

<http://www.kyoyohin-news.org/>

森川美和もりかわみわ



写真：懇親会の会場の様子

## 2016夏休み、サイエンススクエアに参加

共用品推進機構（以下、機構という）で「かはく」というと、あるイベントを意味します。毎年、国立科学博物館が夏休みに開催している子供向けの「夏休みサイエンススクエア」に参加して行う、共用品に関連するイベントのことです。2009年から参加している「かはく」も今年で8回目、今回は、箱の中に入っているものを探り当てるゲームを行いました。

開催は8月2日～4日、不安定な天気にもかかわらず、3日間



写真：共用品推進機構のブース



写真：子供たちに説明するスタッフ

で、700名近い子供たちが機構のブースに来てくれました。

子供たちを受付で迎えてから、3つのゾーンに誘導します。それぞれのゾーンごとに二つずつ箱があり、その箱の中身を、手で触って当てていきます。動物が入った箱の一つ、容器が入った箱の一つ準備しているのですが、容器の方は共用品の代表であるシャンプー、リンス、ボディソープの容器。この3つの容器の違いを初めに子供たちに説明してから、箱の中に手を入れて触り始めます。やっと鉛筆が持てるようになってきたら子供もいました。受付

で「ここにお名前を書いてね」と言ったら、「おなまえ」と書いた子もいて、保護者の方と笑ってしまいました。間違いではありませんね。また、お子さんを連れてこられて、一緒にゲームに参加したお父さんもいらっしゃいました。共用品のことを知っている子もいて、こちらもうれしくなりました。

毎年、このイベントを支えて、盛り上げてくれるのが、機構以外の、外部から手伝ってくれる方たちです。子供たちに共用品を伝える講師や、イベントの準備、当日の運営のために、多くの方が参加してくれれます。このイベントで使用するおもちゃ、製品を提供し



写真：箱から容器を取り出すと...



写真：受付

てくださった企業の方、就業体験で機構に興味をもった高校生、また、外部ではありませんが、アイデア満載の機構の役員などです。今年は、インターシップで機構を希望した大学生、機構が行っている標準化事業を支援して下さる大学の学生、また、現役や退職した小学校の先生方が手伝ってくださいました。

共用品の考えを子供たちに伝え、次の世代に伝える場の一つが「かはく」です。夏休みの思い出の一つとして、共用品を心にとどめていてほしいと思います。

金丸淳子

## 共用品の連載

### 「モノごころヒト語り」

9月10日(土)の日本経済新聞夕刊から、月1回、「モノごころヒト語り」という連載タイトルで、エッセイを書かせていただくことになりました。

執筆者は4名で、それぞれが月に1回担当します。真島麗子さんが「生活道具」、神野善治さんが「民具・有形民俗」、尾崎織女さんが「おもちゃ」、そして私が「バリアフリー・共用品・福祉用具」です。執筆に際し、編集長から土曜日の夕刊読者に、ほっとする話題であること。身近なモノへの見方が少し変わるような気付きを促す。社会面のコラムなので、暮らしとの関連に軸足をおく。読者の興味を引く写真を添える。と言われています。

9月10日、私の第1回のタイトルは「シャンプー容器」。はたして、右記条件を満たしているか？

ご覧になった方に、そのあたり、ご意見をいただけたら幸いです。

なお、同コラムでは、商品名、価格、販売店は原則入れない方針とのことですが、こんな「モノ」がある！という方、是非ご一報いただけたらと思います。

### アクセシブルデザインの世界

時事通信社が毎週発行している『厚生福祉』に、「アクセシブルデザインの世界」というシリーズ名で、共用品や共用サービスに関するコラムを毎月1回、800字で書かせていただいています。読まれている方々が、自治体の方も多いため、公共に関する内容を多く取り上げています。

星川安之



『厚生福祉』(時事通信社)

## てんじ手作り絵本シリーズ 最終巻発行へ

2005年3月に第1巻『おぼえちや王』を出版してから11年目となる今秋、シリーズの最終巻『つたえちや王』が発行される。本シリーズは、目が見えない子供達が点字を通して本を読む楽しさを感じられる内容だが、毎巻、王さまが様々なことにチャレンジする姿は、目が見える子供達も楽しめるため、点字手づくり絵本としては異例のシリーズ化が実現、長年にわたり、多くの読者に親しまれてきた。

著者は金子修さん。長年にわたり盲学校に勤務し、自立活動の教師として多くの学生を指導してきた経験を活かしシリーズを完成させた。

シリーズ第1巻の『おぼえちや王』は、中途失明の生徒や、中途失明の大人が文字から点字に切り替えるために使える教材として作成。第2巻『つくつちや王』は、おりがみやゲームあそび、生活に役

立つ道具づくりなどを、点字を通して楽しみながら学べる。第3巻『ためしちや王』は、著者自身が学生時代に学んできたことや日ごろの生活体験から、視覚障害のある人達の生活の工夫や障害のない人達と一緒に楽しめるレクリエーションなどを紹介。第4巻『みつちや王』は、視覚障害のある人達の考え方などを知ること、異なる世界から新しい発見があることを伝える構成となっている。

最終巻の『つたえちや王』はこのシリーズの集大成となっている。点字が伝える情報の大切さ、人との出会いから広がる世界のことなどを丁寧語で語ってくれる。本書を読むと、世界共通の点字が、いつまでも大切にされる社会であることを願わずにはいられない。



『つたえちや王』  
てんじ手作り絵本シリーズ  
問合せ：(社福) 桜雲会  
TEL:03-5337-7866/FAX:03-6908-9526  
メール：ounkai@nifty.com

## マニュアルの効果と課題

【事務局長だより】  
星川安之

先日、事務所に発達障害と診断された方が来所された。ADHDにアスペルガーも入っているとのことであった。

関西在住の29歳の彼女は、大学では英語を専攻しアメリカへ留学経験もあり、関西に本社のある商社に新卒で入社した。彼女によると職場は、人づきあいが好きで得意な人が多く、いつも活気に溢れていたという。

学生まで彼女は、「ちょっと変わった娘」ということにはなっていたが、成績もよく、仲間から疎外感を感じることはなかったという。

それが、入社2～3年後、人づきあいが好きで得意な人たちの多い職場で、生まれてはじめて疎外感を感じるようになった。提出した書類は、何度も書き直しを命じられる、時間を守るのが苦手で提出の時間をすぎてしまうなどが重なるうちに、学生時代には「変わった娘」ですんでいたのが、会社では「困った娘」となってしまったのである。

会社では流しの当番が順番に廻ってくる。流しの当番とは、流しにあるポットにお湯を入れておくことと、終業時間の5時には、流しを綺麗に掃除し、ポットのお湯を捨てることである。当番だったその日、5時少し前に彼女は、流しに行き、スポンジで流しの掃除を始めた。その時、残業をする予定の一人の社員が、コーヒーのお湯を入れるために流しにやってきた。その男性、彼女が掃除しているのを見て掃除の邪魔

をしてはいけないと考え「もう少ししたらくるよ」と、その場を立ち去った。

5分後に再度、その社員が現れた時、流しを洗い終わった彼女は、今まさにポットのお湯を流しに捨てたところだったのである。コップにお湯を入れにきたその社員は、啞然として驚いた顔をしたと、彼女は話す。ただ、彼女はその社員がなぜ驚いた顔をしたのかが分からなかったという。彼女にとっての正しい行動は、マニュアルにある「5時になったら、流しを洗い、ポットのお湯を捨てること」なので何も間違っていないのである。

そんなことが重なり、自分の行動をインターネットで調べてみると、「発達障害」とくにADHDの症状にとってもよく似ていることが分かり専門家の診断を受けに行くと、「ADHDであり、アスペルガーの症状が入っています」との診断であったとのことである。

同じ悩みを抱える人たちとのSNSにも入っているが、その場は楽しいのだが、それぞれが主張しあってお開きになることが毎回という。

今号のインクルの特集「共用サービス」は、マニュアルを超えた「臨機応変な対応」を称賛しているが、「臨機応変」が苦手な人たちはどうするか、新たな課題である。



## 共用品通信

### 【会議】

- 第1回 AD 国際標準化委員会 (7月4日)
- 第1回操作性WG委員会 (7月11日)
- 第1回取扱説明書 JIS 規格作成委員会 (7月26日)
- 第1回取扱説明書 国際規格作成委員会 (同日)
- 第1回 AD-JIS 委員会 (7月28日)
- 第1回 AD 認証 (国際) 委員会 (同日)

第2回操作性検討WG委員会 (8月5日)

### 【講義・講演】

- 跡見学園女子大学インターンシップ (8月1日～12日)
- 台湾行政院視察団 講座 (8月29日、星川)
- 日本文藝家協会主催 体験講座 (9月8日、星川)
- 第1回 ETA-WG 調査研究会 (8月18日)

アクセシブルデザインの総合情報誌 第104号  
2016 (平成28) 年9月25日発行  
"Incl." vol.16 no.104  
The Accessible Design Foundation of Japan  
(The Kyoyo-Hin Foundation), 2016  
隔月刊、奇数月に発行

発行人 富山幹太郎  
編集長 山川良子  
事務局 星川安之、森川美和、金丸淳子、松岡光一、青山泰隆、田窪友和  
執筆 後藤芳一、中藪規正、望月庸光  
デザイン 関戸菜美  
写真 金丸淳子 (表紙)  
編集・印刷・製本 サンパートナーズ(株)

編集・発行 (公財) 共用品推進機構  
〒101-0064 東京都千代田区猿楽町2-5-4 OGA ビル2F  
電話: 03-5280-0020  
ファクス: 03-5280-2373  
Eメール: jimukyoku@kyoyohin.org  
ホームページ URL: http://kyoyohin.org/

本誌の全部または一部を視覚障害者やこのままの形では利用できない方々のために、非営利の目的で点訳、音訳、拡大複写することを承認いたします。その場合は、共用品推進機構までご連絡ください。

上記以外の目的で、無断で複写複製することは著作権者の権利侵害になります。